



28.01.2021

Asia/2

§ 14

Liikenneliikelaitoksen sitovien tavoitteiden toteutuminen vuonna 2020

HEL 2021-000601 T 02 02 01

Päätös

Liikenneliikelaitoksen johtokunta merkitsi tiedoksi liikenneliikelaitoksen (HKL) sitovien tavoitteiden toteutumisen vuonna 2020.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Ville Lehmuskoski

Lisätiedot

Ari Päivärinta, taloussuunnittelupäällikkö, puhelin: 310 78433
ari.paivarinta(a)hel.fi
Sari Valasjärvi, kehittämisspäällikkö, puhelin: 310 35711
sari.valasjarvi(a)hel.fi
Tero Hagberg, liikennetuotantopäällikkö, puhelin: 310 34774
tero.hagberg(a)hel.fi

Liitteet

1 Sitovat tavoitteet 2020

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohje, liikenneliikelaitoksen johtokunta

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Vuoden 2020 tulosbudjetissa HKL:n sitovat tavoitteet olivat:

- Tilikauden tulos on vähintään nolla (0)
- Asiakastyytyväisyys (liikennöitsijäarvosana) paranee vuodesta 2018 ja saavuttaa seuraavat tavoitetasot: raitioliikenne 4,03 ja metrolii-
kenne 4,05
- Liikennöinnin luotettavuus (ajettujen lähtöjen osuus tilatuista läh-
döistä) säilyy vuoden 2016 tasolla (raitioliikenteessä 99,84 %, met-
roliiikenteessä 99,84 %)

HKL on saavuttamassa kaikki viisi sitovaa tavoitetta.

Tilikauden tulosta koskeva tavoite



28.01.2021

Asia/2

HKL saavuttaa tulostavoitteen. Lopullinen tulos selviää, kun HKL:n tilinpäätös valmistuu helmikuussa 2021.

Asiakastyytyväisyyttä koskevat tavoitteet

Asiakastyytyväisyyttä mitataan liikennöitsijäarvosanalla (arvosteluasteikko 1-5). Liikennöitsijäarvosana on liikennöitsijän laatua mittaavien kysymysten keskiarvo HSL:n tuottamasta kyselytutkimuksesta. Osatekijöinä molemmissa liikennöintimuodoissa on kuljettajan ajotapa ja vaunujen siisteys. Raitioliikenteessä huomioidaan lisäksi kuljettajan palvelu- ja neuvontakyky. Metroliikenteessä huomioidaan lisäksi aika-aulussa pysyminen ja opasteiden toimivuus asemilla.

Raitioliikenteen liikennöitsijäarvosana saavutti koko vuoden tasolla tavoitteen 4,03. Tavoite saavutettiin, vaikka kuljettajan palvelu- ja neuvontakyvyn arvosanaan on erityisesti syyskaudella vaikuttanut voimakkaasti se, että koronan johdosta kuljettajan asiakaspalvelutehtävät lopetettiin. Myös asiakkaiden siisteysvaatimus on noussut koronan tuoman poikkeustilanteen vuoksi.

Metroliikenteen liikennöitsijäarvosana ylitti tavoitteen reilusti ja saavutti tason 4,15. Asiakkaiden tyytyväisyys on jatkanut nousua ja saavuttanut länsimetron liikenteen alkamista edeltäneen tason. Ainoastaan asiakkaiden tyytyväisyys siisteyteen on laskenut keväästä, sillä asiakkaiden siisteysvaatimus on koronan johdosta noussut vastaavasti kuin raitioliikenteessä.

Tutkimus jouduttiin toteuttamaan supistettuna koronan tuoman poikkeustilanteen vuoksi ja otos on noin kolmannes normaalista eli HSL-alueella noin 20 000 matkustajaa.

Liikennöinnin luotettavuutta koskeva tavoite

Metroliikenteessä ajettiin 99,96 % ja raitioliikenteessä 99,93 % tilatuista lähdistä vuonna 2020 eli luotettavuustavoite 99,84 % toteutui molemmissa liikennöintimuodoissa.

Koronan tuomassa poikkeustilanteessa ajettiin harvennettua liikennettä maaliskuusta alkaen. Tämä supistettu liikennetuotanto vapautti sekä kalusto- että kuljettajaresursseja ja mahdollisti siten erinomaisen liikennöinnin luotettavuuden.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Ville Lehmuskoski

Lisätiedot

Ari Päivärinta, taloussuunnittelupäällikkö, puhelin: 310 78433
ari.paivarinta(a)hel.fi



28.01.2021

Asia/2

Sari Valasjärvi, kehittämisspäälikkö, puhelin: 310 35711
sari.valasjarvi(a)hel.fi
Tero Hagberg, liikennetuotantopäälikkö, puhelin: 310 34774
tero.hagberg(a)hel.fi

Liitteet

1 Sitovat tavoitteet 2020

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohje, liikenneliikelaitoksen johtokunta